

**PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA
MOTOR MATIK HONDA VARIO 150ESP**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

BAYU SUKOCO

NIM : B100120063

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA
MOTOR MATIK HONDA VARIO 150ESP

Yang Disusun Oleh :

BAYU SUKOCO

B100120063

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, 25 Mei 2016

Pembimbing



Dr. Ely Purwo Saputra, SE., M.Si.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Drs. Triyono, M.Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Sukoharjo Jawa Tengah 57152

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BAYU SUKOCO

NIM : B100120063

Program Studi : MANAJEMEN

Judul : PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA
MOTOR MATIK HONDA VARIO 150ESP

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan – kutipan dan ringkasan – ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2016
Yang membuat pernyataan


BAYU SUKOCO

MOTTO

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup
ditepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas
dengan buah.”

Abu Bakar Sibli

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk :

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpaNya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Bapak Edy Rumadi dan Ibu Suratmi selaku ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku, semoga butir – butir keringat, untaian doa dan kesabaran tiada henti.
4. Sahabat – sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.
5. Semua sahabat – sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama ini.
6. Handy Roharto Utomo dan Ema Ratna Ningsih selaku kakakku yang sangat saya banggakan, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untukku.

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk sepeda motor matik Honda vario 150eSP yang memenuhi kepuasan konsumen. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode quality function deployment (QFD) yang merupakan proses pengidentifikasian kebutuhan dan keinginan, kemudian hasil ini digunakan untuk merancang desain teknis sehingga sesuai keinginan konsumen. Bentuk penelitian adalah eksploratori dengan melakukan wawancara dengan keyperson (kepala mekanik Ahas Honda UMS). Pengumpulan data primer dari responden (pengguna sepeda motor matik Honda vario 150eSP). indepth interview dilakukan kepada responden. Hasil analisis QFD untuk setiap kebutuhan konsumen, yang dianggap sangat penting yaitu rangka motor, answer back system, suspensi, ban tubeless, umur mesin, kemudahan memperoleh suku cadang, desain bodi, dan harga suku cadang. Berdasarkan kepentingan teknik, atribut yang memiliki kontribusi terbesar dan menjadi prioritas untuk dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya adalah kemudahan perbaikan mesin yang merupakan rangking 1 dalam pemberian prioritas yang mempunyai bobot 8,76.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

The purpose of this study was to determine the product quality of automatic motorcycle Honda vario 150eSP that fulfill the customer satisfaction. Meanwhile the method used in this study is Quality Function Deployment (QFD) which is progress to identify the consument needs and wants, after that the result used to plan the technically design to meet the consumen needs. The type of this study is exploratory excute interview with keyperson (chief of mechanic Ahas Honda UMS). Primary data collecting from respondent (Automatic motorcycle Honda vario 150eSP user). Indepth interview implemented to respondent. The result of the QFD for every needs of consument is, framework, answer back system, suspense, tubeless tire, engine life, ease of obtaining parts, body design, and parts price. From technically needs, attribute that contribute the biggest and be a priority to developes and increase the quality ease of obtaining parts which was first rank in giving priority which is valued 8,76.

Key word : Product Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SEPEDA MOTOR MATIK HONDA VARIO 150 ESP”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Edi Purwo Saputro, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

4. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, MM., selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amalan dalam perjalanan pengetahuan

Surakarta, 25 Mei 2016

Penulis



BAYU SUKOCO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGASAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perkembangan Sepeda Motor Matik	6
B. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pemasaran	9

2.	Pengertian Kualitas Produk	9
3.	Pengertian Kepuasan Konsumen	11
C.	Tinjauan Empiris Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Penelitian.....	17
B.	Teknik Analisis Penelitian	17
C.	Metode Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Analisa Hasil dan Pembahasan	24
1.	Pengujian Reliabilitas dan Validitas	24
2.	Analisa Persepsi dan Harapan	25
3.	Menghitung Derajat Kepentingan.....	32
4.	Menghitung Nilai Target	34
5.	Menghitung Rasio Perbaikan.....	34
6.	Penentuan Sales Point.....	35
7.	Pembobotan Atribut.....	36
8.	Normalisasi Bobot	36
9.	Penentuan Urutan Prioritas	36
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	38
B.	Saran.....	38
C.	Keterbatasan	39
DAFTAR PUSTAKA		40

LAMPIRAN	42
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keyperson	17
Tabel 2 Simbol Relationships Matrix	19
Tabel 3 Simbol Technical Correlation Matrix	19
Tabel 4 Kebutuhan dan Harapan Konsumen	22
Tabel 5 Atribut Kepuasan Konsumen	23
Tabel 6 Kesenjangan Antara Kepuasan dan Harapan Konsumen.....	25
Tabel 7 Kesenjangan Atribut Kepuasan Konsumen	26
Tabel 8 Kesenjangan Atribut Performance	27
Tabel 9 Kesenjangan Atribut Features	27
Tabel 10 Kesenjangan Atribut Reliability.....	28
Tabel 11 Kesenjangan Atribut Conformance.....	29
Tabel 12 Kesenjangan Atribut Durability	29
Tabel 13 Kesenjangan Atribut Serviceability	30
Tabel 14 Kesenjangan Atribut Estetika.....	31
Tabel 15 Kesenjangan Atribut Perceived.....	32
Tabel 16 Kriteria Sales Point	35
Tabel 17 Hasil Perhitungan.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	42
Lampiran 2 Uji Validitas.....	44
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Atribut Performance.....	45
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Atribut Features.....	45
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Atribut Reliability	46
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Atribut Conformance.....	46
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Atribut Durability	47
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Atribut Serviceability	47
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Atribut Estetika	48
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Atribut Perceived.....	48
Lampiran 11 Data Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepuasan Kolom Identifikasi.....	49
Lampiran 12 Data Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepentingan Kolom Identifikasi.....	50
Lampiran 13 Data Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepuasan Kolom Atribut	51
Lampiran 14 Data Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepentingan Kolom Atribut	52
Lampiran 15 Data Jawaban Responden Kolom Kepuasan Konsumen	53
Lampiran 16 Penentuan Sales Point dan Nilai Target Oleh Keyperson	54
Lampiran 17 Dokumentasi Wawancara dan FGD	55